SOMMAIRE

CONSEILS GÉNÉRAUX
Présentation de la lettre commerciale **4**
Présentation de la lettre personnelle **8**
Courrier électronique **10**
Style et écriture **12**
Traduction **14**
Principales formules des lettres commerciales **16**

EMPLOI/RELATIONS
Demande d'emploi spontanée **18**
Candidature à un emploi **20**
Curriculum vitae **22**
Demande de stage **24**
Demande de références **26-29**
Recommandation **30**
Démission **32**
Félicitations **34**
Remerciements **36**
Témoignage de sympathie **38**
Condoléances **40**
Organisation d'un échange en famille **42**
Réponse à une offre d'échange **44**
Remerciements pour un séjour **46**

COMMERCE
Demande de renseignements **48**
Réponse **50**
Commande **52**
Accusé de réception d'une commande **54-57**
Annulation ou modification d'une commande **58**
Accusé de réception de livraison **60**
Réclamation à propos d'une livraison **62**
Excuses d'un fournisseur **64**
Recherche d'un importateur **66**
Annonce du passage d'un représentant **68**
Proposition de création de joint-venture **70**
Offre de services comme importateur ou agent **72**
Publipostage : nouveau produit **74**
Relance **76**
Appel d'offres par courrier **78**
Adjudication publique **80**
Envoi d'une soumission **82**
Étude de marché **84**
Organisation d'une conférence **86**

TRANSPORTS/TOURISME
Demande de renseignements **88**
Description du transport **90**
Avis d'expédition **92**
Formalités administratives **94**
Assurance : déclaration de sinistre **96**
Réclamation concernant le transport **98**
Réponse à une réclamation **100**
Réservation de chambre d'hôtel **102**
Réservation pour les vacances **104**
Réclamation au sujet d'une réservation **106**
Changement de plans **108**

COMPTES/RÈGLEMENTS
Conditions de paiement **110-113**
Envoi de facture **114**
Réclamation au sujet d'une facture **116**
Réponse à une réclamation **118**
Instructions pour un règlement **120**
Demande de délai de paiement **122**
Prise de références commerciales **124**
Réponse **126**
Problème de recouvrement **128**

COMMUNICATION ORALE
Conversations téléphoniques **130**
Réservation par téléphone **132**
Organiser/changer un rendez-vous **134**
Réclamation par téléphone **136**
Messages téléphoniques enregistrés **138**
Formules de présentation et d'adieu **140**
Invitation avec indications de trajet **142**

ANNEXES
Orthographe et vocabulaire **144**
Principaux rappels grammaticaux **146**
Principaux verbes irréguliers **151**
Téléphoner à l'étranger **155**
Incoterms **156**
Lexique **158**

MODE D'EMPLOI

Le livre présente une structure claire, caractérisée par des doubles pages qui fonctionnent de la façon suivante :

À gauche

Une page « Méthode » présente, pour chaque type de lettre, une démarche à suivre et du vocabulaire anglais complémentaire.

À droite

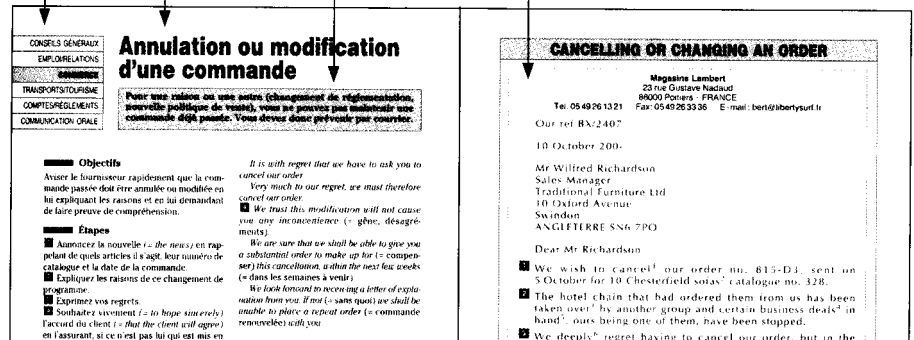
Un modèle de lettre est proposé pour chaque type de situation avec des notes de vocabulaire.

Les parties de l'ouvrage sont repérées clairement.

Un titre annonce le sujet de la double page.

Quelques lignes introduisent la double page.

L'exemple de lettre est présenté aux normes.



CONSEILS GÉNÉRAUX
EMPLOI/RELATIONS
COMMERCE
TRANSPORTS/TOURISME
COMPTES/RÈGLEMENTS
COMMUNICATION ORALE

Annulation ou modification d'une commande

Pour une raison ou une autre (changement de réglementation, nouvelle politique de vente), vous ne pouvez pas honorer une commande déjà passée. Vous devez donc prévenir par courrier.

Objectifs

Aviser le fournisseur rapidement que la commande passée doit être annulée ou modifiée en lui expliquant les raisons et en lui demandant de faire preuve de compréhension.

Étapes

1 Annoncez la nouvelle (= *the news*) en rappelant de quels articles il s'agit, leur numéro de catalogue et la date de la commande.

2 Expliquez les raisons de ce changement de programme.

3 Exprimez vos regrets.

4 Souhaitez vivement (= *to hope sincerely*) l'accord du client (= *that the client will agree*) en l'assurant, si ce n'est pas lui qui est mis en cause, de votre bonne foi (= *good faith*) et de l'espoir de conclure d'autres affaires avec lui.

Autres expressions

1 *We wish to modify our order no. 534 for non-drip paint* (= peinture qui ne coule pas), *catalogue no. 567-RW.*

We would like to postpone (= remettre à plus tard) *our order.*

2 *Demand for these products has suddenly dropped here ; the weather may have something to do with it* (= il se peut que le temps y soit pour quelque chose!)

As you have failed to deliver (= vous n'avez pas livré) *within the specified time, we have no choice but to* (= nous n'avons pas d'autre choix que de) *cancel this order.*

Would you be so kind as to replace the colour off-white (= blanc cassé) *by pink, the latter* (= cette dernière) *having suddenly become all the rage* (= faire fureur).

3 *We are sorry to have to cancel/modify/postpone the order/part of the order.*

It is with regret that we have to ask you to cancel our order.

Very much to our regret, we must therefore cancel our order.

4 *We trust this modification will not cause you any inconvenience* (= gêne, désagréments).

We are sure that we shall be able to give you a substantial order to make up for (= compenser) *this cancellation, within the next few weeks* (= dans les semaines à venir).

We look forward to receiving a letter of explanation from you. If not (= sans quoi) *we shall be unable to place a repeat order* (= commande renouvelée) *with you.*

Vocabulaire complémentaire

an attractive price = prix intéressant
to be out/short of = manquer de
to bill = facturer
to call off the deal = annuler l'affaire
to delay delivery = retarder la livraison
a discount = remise
to forward = expédier
faulty = défectueux
a hidden defect = vice caché
to hold up the consignment = suspendre l'envoi
to notify = signaler (à) ; informer
out of stock/sold out = épuisé
a price increase/hike (Am) = augmentation
to process, to deal with = traiter (la commande)
to reach = arriver
to refund = rembourser
to send the wrong order = se tromper de commande

CANCELLING OR CHANGING AN ORDER

Magasins Lambert
23 rue Gustave Nadaud
86000 Poitiers - FRANCE
Tel. 05 49 26 13 21 Fax: 05 49 26 33 36 E-mail : bert@libertysurf.fr

Our ref BX/2407

10 October 200-

Mr Wilfred Richardson
Sales Manager
Traditional Furniture Ltd
10 Oxford Avenue
Swindon
ANGLETERRE SN6 7PO

Dear Mr Richardson

1 We wish to cancel[1] our order no. 815-DJ, sent on 5 October for 10 Chesterfield sofas[2], catalogue no. 328.

2 The hotel chain that had ordered them from us has been taken over[3] by another group and certain business deals[4] in hand[5], ours being one of them, have been stopped.

3 We deeply[6] regret having to cancel our order, but in the circumstances we have no choice[7].

4 We trust that thanks to our long-standing[8] connection, you will agree to our request[9] and in fact we have every reason[10] to hope that as soon as things have been straightened out[11], our client will renew[12] his order for these high-quality items, or others manufactured by you.

Yours sincerely

Hervé Braque
Purchasing Manager

1. to cancel = annuler
2. a sofa = canapé
3. to be taken over = racheter (R: on emploie le présent perfect car il n'y a pas de date)
4. a business deal = affaire
5. in hand = en cours
6. deeply = vivement, sincèrement
7. no choice = pas le choix
8. long-standing = de longue date
9. a request = demande, requête
10. we have every reason = nous avons tout lieu de
11. to straighten out = mettre de l'ordre, résoudre
12. to renew = renouveler

Les numéros renvoient les explications aux rubriques de la page de droite.

Le vocabulaire difficile de la lettre est traduit, et parfois complété par des remarques (R). Les noms dénombrables sont présentés avec l'article *a/an*.